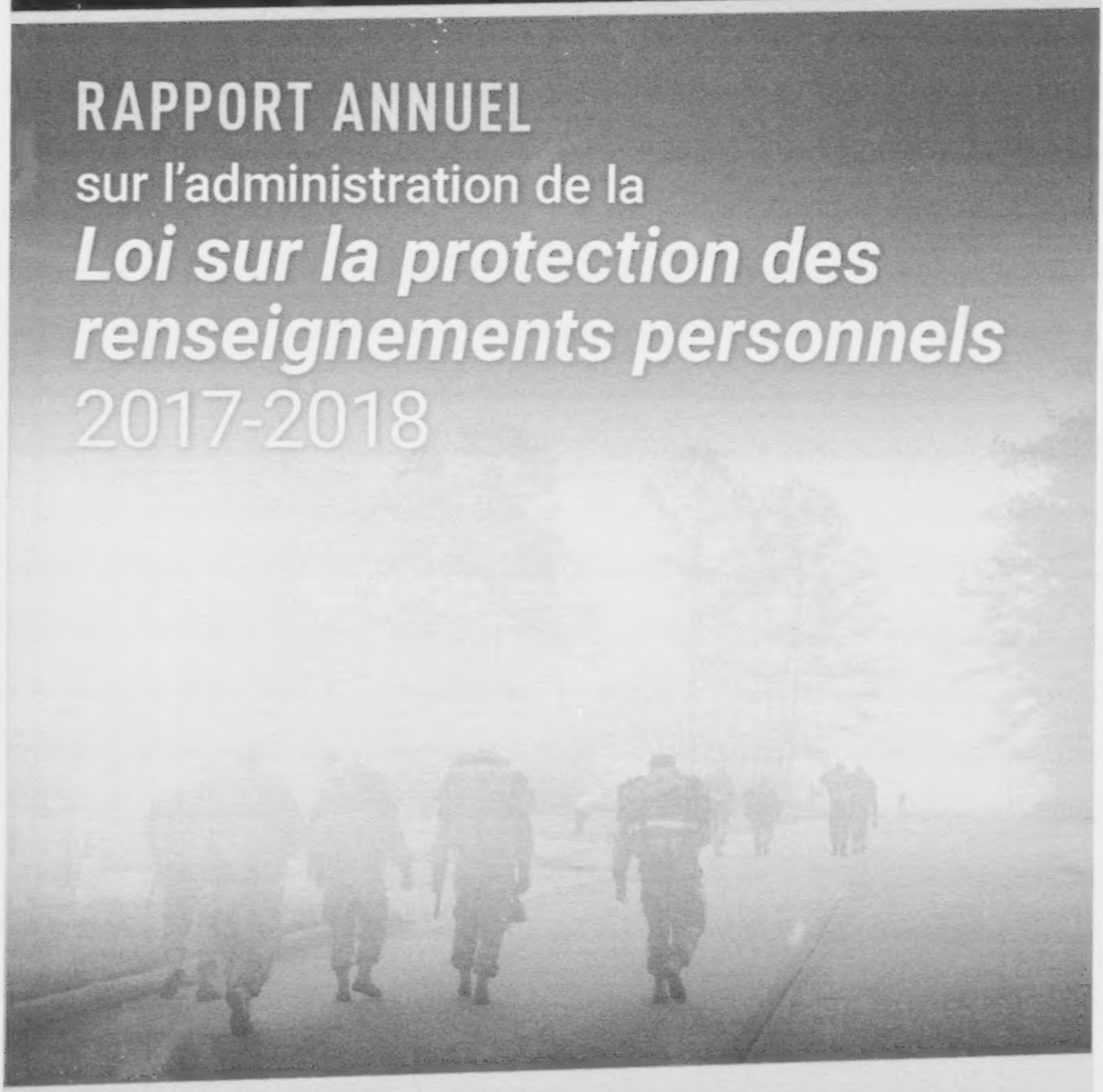
Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

RAPPORT ANNUEL

sur l'administration de la

Loi sur la protection des renseignements personnels

2017-2018



L'honorable Seamus O'Regan
Ministre des Anciens Combattants
et ministre associé de la Défense nationale

Table des matières

Table des matières 1

1. Introduction 3

2. Mandat d'Anciens Combattants Canada 3

3. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans 4

4. Organisation 5

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada 5

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans 6

5. Ordonnance de délégation de pouvoirs 7

6. Grandes lignes du rapport statistique 2016–2017 7

I Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* 7

II Disposition des demandes traitées 8

III Délais d'exécution 10

IV Exceptions citées 10

V Exclusions citées 11

VI Traduction 12

VII Corrections et mentions 12

VIII Prorogations 12

IX Consultations 12

X Coûts 12

7. Formation et sensibilisation 13

8. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives 15

9. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications 16

I Plaintes 16

II Vérifications 16

10. Surveillance de la conformité 17

I Anciens Combattants Canada 17

II Bureau de l'ombudsman des vétérans 18

11. Atteintes à la vie privée 18

I *Anciens Combattants Canada* 18

II Bureau de l'ombudsman des vétérans 19

12. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée 19
13. Divulgations d'intérêt public 21
Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – Loi sur la protection des renseignements personnels et Règlement sur la protection des renseignements personnels 22
Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV) 25
Annexe 3 : Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels (VAC) 33
Annexe 4 : Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels (BOV) 41
Annexe 5 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV) 49
Annexe 6 : Définitions des dispositions 50

1. Introduction

Anciens Combattants Canada (ACC) et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) prennent très au sérieux leur responsabilité en matière de protection de la vie privée des vétérans et de leur famille.

Le respect de la vie privée est un droit fondamental au Canada. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour effet de protéger les Canadiens en ce qui a trait à leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement du Canada.

La *Loi* accorde aux citoyens canadiens et aux résidents permanents le droit général de consulter les renseignements personnels les concernant que détient une institution gouvernementale fédérale et de les faire corriger au besoin. Cette loi définit les renseignements personnels comme étant « les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable », par exemple, les renseignements relatifs à son origine nationale ou ethnique, à sa couleur, à sa religion, à son âge, à sa situation de famille; les renseignements relatifs à son éducation, à son dossier médical, à son casier judiciaire, à ses antécédents professionnels, à des opérations financières; son adresse, ses empreintes digitales ou son groupe sanguin; tout numéro ou symbole ou toute autre indication identificatrice qui lui est propre.

La *Loi* décrit également le cadre associé à la collecte, à la conservation, à l'exactitude, à l'utilisation, à la communication et à la destruction des renseignements personnels. On fait usage des renseignements personnels seulement aux fins autorisées par la *Loi* et leur communication doit être conforme à la législation.

Le présent rapport annuel sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fait état de la façon dont ACC et le BOV se sont acquittés de leurs responsabilités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant l'exercice allant du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Il est préparé et déposé devant le Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

2. Mandat d'Anciens Combattants Canada

Le mandat d'ACC est énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (...), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Anciens Combattants Canada est également chargé de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

ACC reconnaît qu'une transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile se déroule le plus efficacement quand, dans l'ensemble, les vétérans jouissent d'un bien-être qui reflète un équilibre des facteurs financiers, mentaux, physiques et sociaux. Il tâche d'être proactif, d'agir en temps opportun et de faire preuve de compassion dans ses rapports avec les vétérans et leur famille. Il prévoit des prestations et des services destinés à répondre à leurs besoins uniques.

Il remplit son mandat de soins et de protection du bien-être des vétérans et de leurs personnes à charge ou leurs survivants par un ensemble de prestations, de services, de recherches, de partenariats et de mesures de défense des droits et en honorant les sacrifices et les réalisations de ceux et celles qui ont participé aux actions militaires du Canada.

3. Mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans veille à ce que les sacrifices consentis par les vétérans du Canada et leur famille soient reconnus grâce à la prestation de services, d'avantages et de programmes de soutien accessibles, offerts avec équité et en temps opportun. À titre d'agent indépendant et impartial, l'ombudsman des vétérans relève directement du ministre d'Anciens Combattants Canada et fait en sorte que les vétérans, les hommes et femmes en uniforme des Forces armées canadiennes, les membres actuels et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leur famille et d'autres personnes servies par ACC, soient traités avec respect, conformément à la *Déclaration des droits des anciens combattants*.

L'ombudsman a pour mandat, comme l'énonce le *décret du Conseil C.P. 2007-530* :

- d'examiner et de traiter les plaintes des vétérans ou d'autres personnes servies par ACC et de leurs représentants découlant de l'application de la *Déclaration des droits des anciens combattants*;
- de cerner et d'examiner tout problème nouveau ou d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom qui a une incidence négative sur des vétérans et d'autres clients d'ACC;
- d'examiner et de traiter les plaintes des vétérans et d'autres personnes servies par ACC et de leurs représentants concernant les programmes et services offerts ou administrés par le Ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ne peut être exercé devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal;
- de faciliter pour les intervenants l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

4. Organisation

I Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC agit au nom du ministre des Anciens Combattants et du sous-ministre afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le coordonnateur de l'AIPRP rend des comptes au directeur général, Technologie de l'information, gestion de l'information, administration et protection des renseignements personnels, qui relève du Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels.

Les principales activités du bureau de l'AIPRP d'ACC sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes reçues;
- élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices appuyant la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- surveiller les modifications législatives et réglementaires qui influent sur l'AIPRP;
- constater les tendances des demandes d'accès à l'information et analyser les possibilités de divulgation proactive de l'information d'ACC par le Gouvernement ouvert;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités, et leur donner de la formation à cet égard;
- s'assurer que le Ministère se conforme à ces deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer des rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;
- diriger l'élaboration des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP);
- servir de point de contact unique pour le règlement des plaintes portées contre ACC et déposées devant le commissaire à l'information du Canada et devant le commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- assurer une gestion centralisée des cas d'atteinte à la vie privée;
- fournir des conseils, une orientation et de la formation au personnel d'ACC au sujet des enjeux liés à l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et y réagir;
- examiner les formulaires et les processus nouveaux ou modifiés ayant une incidence sur la collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels;
- évaluer des contrats et des protocoles d'entente.

Le traitement des demandes présentées en application des lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels est centralisé au bureau de l'AIPRP à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard). Le bureau de l'AIPRP compte deux équipes : Opérations et Politique et gouvernance. En 2017-2018, le bureau de l'AIPRP d'ACC comptait au total 28,43 équivalents temps plein (ETP).

II Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans, l'ombudsman adjoint, le directeur exécutif (anciennement le directeur général des Opérations, comme il est indiqué dans l'ordonnance de délégation de pouvoirs qui se trouve à l'annexe 1), le conseiller juridique et le directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown ont la pleine autorité d'exercer les pouvoirs et les fonctions du ministre pour le BOV à titre de chef du ministère des Anciens Combattants, conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation connexe (voir l'annexe 1). Bien que la pleine autorité ait été déléguée à quatre postes, le directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown est responsable de la gestion de la fonction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le BOV.

L'Unité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du BOV à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) s'assure que les responsabilités du Bureau en vertu des deux lois sont assumées. Le traitement des demandes est centralisé au sein de cette unité, laquelle comprend le directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown, le coordonnateur de la gestion de l'information et l'agent de projet des Services internes. Ces deux membres du personnel à temps plein et un membre du personnel à temps partiel ont été affectés à l'administration des deux lois à temps partiel (au besoin) pendant la période visée par le rapport de 2017-2018, ce qui représente 0,31 ETP.

Les activités principales de l'Unité de l'AIPRP du BOV sont les suivantes :

- traiter les demandes de renseignements du BOV présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment consulter d'autres ministères fédéraux et des tiers relativement aux demandes d'AIPRP reçues;
- élaborer des politiques, des procédures, des lignes directrices et des processus du BOV appuyant les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les exigences des organismes centraux;
- surveiller les modifications législatives et réglementaires qui influent sur l'AIPRP;
- favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du BOV de sorte que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités, et leur donner de la formation à cet égard;
- s'assurer que le BOV se conforme à ces deux lois, aux règlements et aux exigences des organismes centraux;
- préparer et fournir à ACC de l'information propre au BOV, à inclure dans les rapports annuels au Parlement sur l'administration des deux lois;

- diriger l'élaboration d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) au sein du BOV;
- travailler en étroite collaboration avec ACC afin de régler les plaintes contre le BOV déposées devant le commissaire à l'information du Canada et devant le commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- assurer une gestion centralisée des atteintes à la vie privée au sein du BOV;
- fournir des conseils, de l'orientation et de la formation au personnel du BOV au sujet des enjeux liés à l'AIPRP;
- analyser les problèmes liés aux politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information du BOV et y réagir;
- examiner les formulaires et les processus du BOV ayant une incidence sur la collecte de renseignements personnels;
- élaborer des déclarations appropriées sur la protection des renseignements personnels à l'intention du BOV;
- évaluer les contrats et les protocoles d'entente du BOV.

5. Ordonnance de délégation de pouvoirs

Les responsabilités associées à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont confiées aux représentants ministériels et aux représentants du BOV au moyen d'une ordonnance de délégation de pouvoirs (voir l'annexe 1).

6. Grandes lignes du rapport statistique 2016–2017

Le résumé qui suit fournit un aperçu des principales statistiques sur l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à ACC et au BOV entre le 1er avril 2017 et le 31 mars 2018. Une ventilation des données sur le traitement est fournie à l'annexe 2 (rapport statistique d'ACC et du BOV). L'annexe 3 présente les éléments d'interprétation propres à ACC (rapport statistique d'ACC) et l'annexe 4 fait de même pour le BOV (rapport statistique du BOV).

I Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

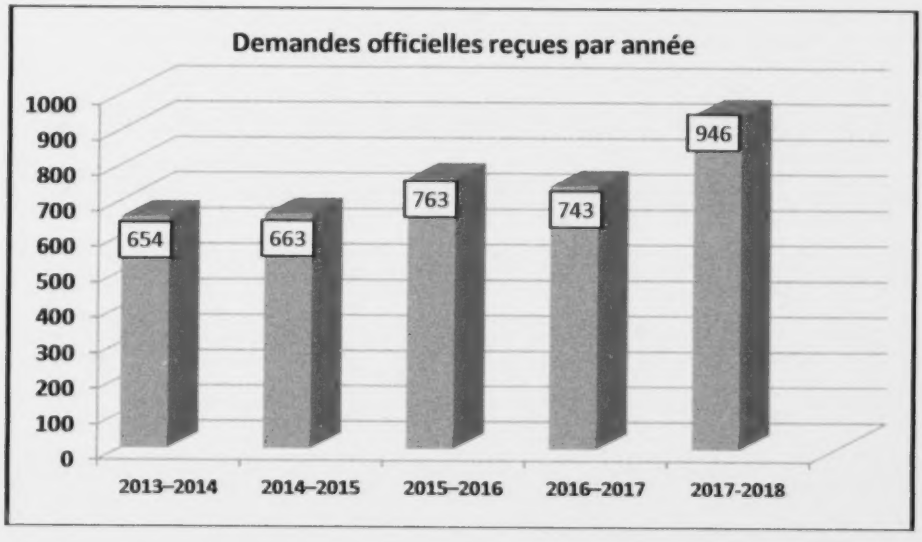
Une demande officielle est une demande présentée par écrit en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à l'institution fédérale qui détient l'information recherchée. Le Ministère a 30 jours civils pour y répondre et des prorogations sont autorisées dans des circonstances restreintes. Si une prorogation est requise, les demandeurs sont avisés par écrit. Il n'y a pas de frais à appliquer à une demande en matière de protection des renseignements personnels.

Entre le 1er avril 2017 et le 31 mars 2018, le Ministère a reçu 946 demandes officielles d'information en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (941 pour ACC et 5 pour le BOV). Cela constitue une forte augmentation (28 % ou 204 demandes) pour le

Ministère, qui n'en avait reçu que 737 en 2016-2017. Dans le cas du BOV, il s'agit d'une légère diminution, puisqu'il avait reçu 6 demandes en 2016-2017. Le nombre de demandes reçues par ACC est en hausse et la tendance est à la réception d'un grand volume de demandes plus complexes en matière de protection des renseignements personnels.

Le Ministère traite la majorité des demandes de façon officielle, mais il reçoit aussi des demandes informelles de renseignements personnels. Une demande informelle est une demande de renseignements qui n'est pas faite ni traitée en vertu de la *Loi* (p. ex., la demande n'est pas soumise de manière officielle sur le portail en ligne ou sur un formulaire de demande de renseignements personnels ou encore ni l'un ni l'autre des textes législatifs n'est mentionné dans la demande). En 2017-2018, ACC a traité 14 demandes informelles comparativement à 13 en 2016-2017.

Le BOV n'a reçu aucune demande informelle au cours de la période du rapport de 2017-2018.



Le 1er avril 2017, ACC a reporté 99 demandes officielles actives (99 pour ACC et aucune pour le BOV) de l'exercice précédent. Si on les ajoute aux 946 demandes (941 pour ACC et 5 pour le BOV) reçues en 2017-2018, il s'agit au total de 1 045 demandes (1 040 pour ACC et 5 pour le BOV) actives pendant l'exercice 2017-2018. Le Ministère a traité 952 demandes officielles au cours de la période du rapport (947 pour ACC et 5 pour le BOV) comparativement à 730 (724 pour ACC et 6 pour le BOV) dans l'exercice précédent.

À la fin de 2017-2018, ACC a reporté 93 demandes officielles actives à l'exercice 2018-2019. Le BOV n'en a reporté aucune.

II Disposition des demandes traitées

Dans la majorité (55 %) des demandes officielles traitées en 2017-2018, l'information sollicitée a été communiquée en partie au demandeur. Dans 27 % des demandes, elle l'a été au complet

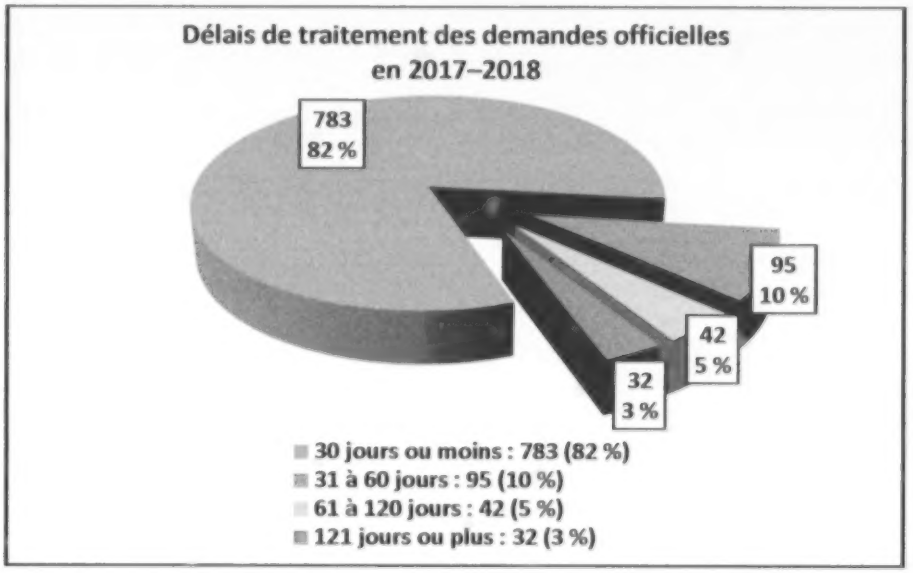
(voir les précisions sur les exceptions à la section IV). Le tableau décrit en détail la suite donnée aux 952 demandes traitées en 2017-2018.

Pendant la période de déclaration, ACC a traité 374 292 pages et divulgué 346 931 pages, alors que le BOV traitait et divulguait 175 pages. Au total, ACC et le BOV ont traité 374 467 pages et divulgué 347 106 pages en 2017-2018. C'est là une augmentation de 102 % du nombre de pages traitées et de 96 % du nombre de pages divulguées depuis l'exercice 2016-2017 (185 222 pages traitées et 177 469 pages divulguées).

III Délais d'exécution

Sur les 952 demandes officielles traitées en 2017-2018, 84 % ou 804 (798 pour ACC et 5 pour le BOV) l'ont été dans les délais prescrits. Ainsi, elles ont été traitées dans les 30 jours ou dans les délais prévus de prorogation. C'est là une amélioration par rapport à 2016-2017 où 70 % des demandes officielles ont été traitées dans les délais. Cet important progrès en matière de délais d'exécution est à rattacher à une hausse de 28 % des demandes officielles en matière de protection des renseignements personnels et de 102 % des pages traitées. Si le respect des délais prescrits est meilleur, c'est grâce à l'engagement pris par ACC de fournir le plus rapidement possible les renseignements personnels visés par les demandes.

Comme l'illustre le tableau qui suit, 82 % ou 783 des 952 demandes officielles (778 pour ACC et 5 pour le BOV) ont été traitées en 30 jours ou moins. Pour 169 demandes (18 %), le délai a été de plus de 30 jours à cause de la complexité des demandes, du grand nombre de documents en cause, des consultations nécessaires ou d'une augmentation générale du nombre de demandes. Par comparaison, 68 % (490) des demandes avaient été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la loi en 2016-2017 et 240 autres (32 %) avaient exigé plus de temps et d'effort de traitement.



IV Exceptions citées

Bien que les Canadiens aient le droit d'accéder aux renseignements qui les concernent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit des exceptions reconnaissant la nécessité d'assurer la confidentialité de certains renseignements. Une exception est une disposition prévue par la *Loi* qui autorise la non-divulgation de certains renseignements

personnels demandés. ACC a invoqué 557 exceptions[1] en vertu des articles 21, 22, 26, 27 et 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. L'article 26, qui permet la non-divulgation des renseignements concernant un individu autre que celui qui a fait la demande (membre de la famille, par exemple), est celui qui a été invoqué le plus fréquemment. Grâce à cette exception, les renseignements personnels de toute personne autre que le demandeur sont protégés. ACC a invoqué 540 exceptions en vertu de l'article 26 en 2017-2018 contre 398 en 2016-2017. Si l'article 26 a été utilisé davantage en 2017-2018, c'est à cause de l'engagement des familles sur le plan de la réadaptation, du traitement et du bien-être des vétérans.

Il n'y a eu aucune exception par le BOV pendant la période de déclaration 2017-2018.

Le tableau qui suit donne des précisions sur le nombre de demandes pour lesquelles des exceptions particulières ont été invoquées par ACC.

Exceptions citées	**2015–2016**	**2016–2017**	**2017–2018**
Alinéa 19(1)*a*) (Renseignements obtenus à titre confidentiel)	0	0	0
Article 21 (Affaires internationales et défense)	4	1	1
Sous-alinéa 22(1)*a*)(i) (Application de la loi et enquêtes)	0	1	2
Sous-alinéa 22(1)*a*)(ii) (Application de la loi et enquêtes)	0	1	1
Alinéa 22(1) *b*) (Application de la loi et enquêtes)	2	1	1
Article 25 (Sécurité des individus)	0	0	0
Article 26 (Renseignements concernant un autre individu)	388	398	540
Article 27 (Secret professionnel des avocats)	7	3	3
Article 28 (Dossiers médicaux)	7	4	9
Total des exceptions citées	**408**	**409**	**557**

V Exclusions citées

Une exclusion est l'information non assujettie à l'application de la *Loi*, comme il est prévu aux articles 69 et 70 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.* En voici des exemples : documents publiés, documents mis en vente au public, documents déposés à Bibliothèque et Archives Canada ou documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. Au cours de la période du présent rapport, il y a eu deux exclusions (par ACC) en vertu de l'article 70. Il n'y en a eu aucune par le BOV en 2017-2018.

[1] À des fins statistiques, une exception est comptée une seule fois lorsqu'elle s'applique plusieurs fois dans un dossier.

VI Traduction

Ni ACC ni le BOV n'ont reçu de demandes de renseignements personnels nécessitant des services de traduction au cours de la période du rapport de 2017-2018. Il y a maintien de la tendance de 2016-2017 où aucune demande de traduction n'avait été reçue.

VII Corrections et mentions

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui estime que ses renseignements personnels sont erronés ou incomplets a le droit de demander qu'ils soient corrigés et que mention de cette correction soit faite. Aucune demande de correction et de mention n'a été reçue par ACC ni par le BOV en 2017-2018. Par comparaison, le Ministère avait reçu en 2016-2017 une demande ayant donné lieu à une correction et une mention partielles.

VIII Prorogations

En 2017-2018, 25 demandes au total ont été mises en prorogation par ACC et aucune ne l'a été par le BOV. Ces prorogations étaient attribuables à des consultations avec d'autres institutions. Les 25 prorogations ont toutes duré de 16 à 30 jours. Il y avait eu seulement 16 demandes de prorogation en 2016-2017 (toutes pour ACC).

IX Consultations

ACC n'a pas reçu de demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales ou d'autres organismes pendant la période du rapport de 2017-2018. Aucune consultation n'a été reportée à l'exercice 2018-2019. Par comparaison, le Ministère avait reçu et traité quatre demandes de consultation en 2016-2017.

Si le nombre de demandes a diminué, c'est à cause d'ententes conclues par ACC avec des ministères partenaires comme le ministère de la Défense nationale sur l'information devant donner lieu à une consultation et sur ce qui pouvait se faire au bureau de l'AIPRP d'ACC.

Le BOV n'a pas reçu de demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales ou autres organismes en 2017-2018. Aucune consultation n'a été reportée non plus en 2018-2019.

X Coûts

Comme le bureau de l'AIPRP d'ACC est d'une taille relativement modeste, un certain nombre d'ETP sont affectés à la double administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. On dénombre 28,43 ETP à ce bureau en 2017-2018 comparativement à 28,40 en 2016-2017. Le nombre total d'ETP a été relativement stable, mais les charges salariales ont augmenté à cause de règlements de contrats de travail. Sur les 28,43 ETP, 20,28 ont été affectés principalement à l'administration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2017-2018.

Le bureau de l'AIPRP du BOV a vu ses coûts augmenter pendant l'exercice 2017-2018 en raison d'une hausse des dépenses salariales et des services professionnels affectés à l'élaboration d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) dans son nouveau système de gestion des dossiers.

Les bureaux de l'AIPRP d'ACC et du BOV ont dépensé ensemble une somme de 1 523 732 $ pour administrer la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant la période du rapport. Ce montant est réparti comme suit :

(1) salaires du personnel[2] : 1 448 744 $ (1 426 905 $ pour ACC et 21 839 $ pour le BOV);
(2) contrats de services professionnels : 18 000 $ (0 $ pour ACC et 18 000 $ pour le BOV);
(3) autres frais d'administration (représentant les frais de fonctionnement et d'entretien); 56 988 $ (56 703 $ pour ACC et 285 $ pour le BOV).

7. Formation et sensibilisation

En 2017-2018, on a mis l'accent pour le personnel ministériel sur une formation de sensibilisation à l'AIPRP. On a prévu 31 séances personnalisées pour environ 600 employés et contractuels du Ministère. D'autres cours ont eu lieu : Formation intégrée sur la sécurité et l'AIPRP, Programme national d'orientation et de formation, Formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, Gestion efficace de l'information, etc. Dans l'ensemble, la formation à l'AIPRP a été donnée à 1 977 participants dans 219 séances.

[2] Il n'y a pas d'heures supplémentaires qui ont été déclarées en 2017-2018 pour ACC ni pour le BOV.

Voici une description des activités de formation liées à la protection des renseignements personnels avec des précisions sur le nombre de participants et de séances dans chaque cas :

Formation intégrée sur la sécurité et l'AIPRP
951 participants au cours de 145 séances

Le cours obligatoire sur l'orientation à la sécurité d'ACC a été offert à tous les employés dès leur entrée en fonction et à intervalles réguliers. Voici les sujets qui sont abordés :

- le principe du besoin de connaître;
- le concept d'atteinte à la vie privée;
- les règles régissant l'accès aux renseignements;
- les mesures disciplinaires découlant de l'accès non autorisé aux renseignements personnels;
- un aperçu général des lois et des principes fondamentaux en matière d'AIPRP.

Séances de sensibilisation à l'AIPRP
590 participants au cours de 31 séances

Les séances de sensibilisation à l'AIPRP portent sur les principes et les pratiques exemplaires en matière d'AIPRP. Ces séances personnalisées offrent un survol de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de l'obligation de prêter assistance, des exceptions et exclusions ainsi que des rôles et responsabilités associés à la gestion des renseignements personnels. De plus, elles se rattachent à certains aspects de l'AIPRP selon la clientèle visée.

Programme national d'orientation et de formation
30 participants au cours de 2 séances

À mesure qu'ACC embauche de nouveaux employés de première ligne, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux clients, ceux-ci sont tenus de participer à un programme complet d'orientation et de formation. Les nouveaux employés ont la possibilité de recevoir une formation uniforme adaptée à leurs fonctions. L'AIPRP est un des pôles de la formation qui aborde les rôles et les responsabilités du point de vue de l'AIPRP, y compris, sans s'y limiter, ce que sont les renseignements personnels, les atteintes à la vie privée, ce qu'il faut documenter, les rôles dans la recherche de documents associés aux demandes d'AIPRP, ainsi que les principes de collecte, d'utilisation et de divulgation.

Formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée
10 participants au cours de 1 séance

La formation sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) a été fournie par le bureau de l'AIPRP aux experts en la matière participant à la rédaction des EFVP. La formation comprenait un aperçu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* du Secrétariat du Conseil du Trésor,

ainsi qu'un examen de l'évaluation des facteurs de risque relatifs à la vie privée de base et du processus d'établissement des risques.

Gestion efficace de l'information
396 participants au cours de 40 séances

Les séances de gestion efficace de l'information sont une formation portant sur la manière de gérer l'information, l'utilisation de GCDOCS et l'importance d'une bonne gestion de l'information, notamment sur la facilité de l'accès à l'information et la recherche de documents liés à la protection des renseignements personnels.

Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) – formation précise

Le personnel du BOV a participé à la formation ministérielle sur l'AIPRP. Le BOV a donné une formation de mise à jour sur l'AIPRP à 11 membres du personnel et sur le stockage et la manipulation des renseignements personnels à 7 membres.

8. Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

Le bureau de l'AIPRP d'ACC a continué de collaborer avec les secteurs de programme et d'autres ministères pour s'assurer que les principes de la protection des renseignements personnels sont respectés dans tous les échanges de renseignements nécessaires à la prestation des programmes et services ministériels. Cela était particulièrement important pour les nouveaux programmes mis en œuvre le 1er avril 2018 (allocation pour études et formation, allocation de reconnaissance pour aidant, Fonds d'urgence pour les vétérans, Services de réorientation professionnelle, etc.). Les membres de la famille peuvent demander directement certaines de ces prestations, mais le demandeur doit fournir des données d'identification du vétéran en question. En matière de protection des renseignements personnels, ces programmes suscitent de nouvelles considérations qui ont été entièrement prises en compte dans les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Les nouveaux programmes mettent en évidence une des raisons pour lesquelles le bureau d'AIPRP d'ACC a voulu se doter d'un outil pour évaluer plus objectivement et plus systématiquement les risques d'atteinte à la vie privée dans le contexte de l'évolution de la technologie et des nouvelles considérations en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

En 2017-2018, des modifications ont également été apportées au processus interne de notification des incidents en matière de protection de la vie privée. C'est ce que nous expliquons à la section 11(I).

ACC et le BOV ont tenu à jour et surveillé les politiques, les lignes directrices et les procédures actuelles liées à la protection de la vie privée pendant la période du rapport de 2017-2018.

9. Résumé des principaux enjeux soulevés et mesures prises à la suite de plaintes et de vérifications

I Plaintes

Pendant la période du rapport de 2017-2018, ACC a reçu 12 plaintes liées à des demandes de renseignements personnels. Sur les 12, 6 avaient à voir avec l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels, 3 avec la collecte, 2 avec les délais et 1 avec un refus d'accès.

ACC a reporté 7 plaintes de 2016-2017 pour un total de 19 plaintes nécessitant un suivi pendant l'exercice 2017-2018. Certaines plaintes se sont réglées par processus de résolution rapide. ACC a présenté des observations au Commissariat à la protection de la vie privée relativement à 9 de ces 19 plaintes, dont 5 ont été présentées en vertu de l'article 33. Pendant la période du rapport, le Commissariat à la protection de la vie privée a rendu une décision relativement à 12 des 19 plaintes; 8 ont été jugées bien fondées, 3 non et 1 enfin a été considérée comme non étayée. Les 7 autres ont été reportées en 2018-2019. ACC prend très au sérieux toutes les conclusions du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et agit selon ses recommandations.

Durant la période du rapport de 2017-2018, le BOV n'a reçu aucune plainte liée à des demandes de renseignements personnels. Aucune plainte n'a été reportée de 2016-2017 et aucune n'a été reportée à 2018-2019 pour le BOV.

Aucun appel devant les tribunaux (ni pour ACC ni pour le BOV) n'est à signaler pendant la période du rapport de 2017-2018.

II Vérifications

En 2017-2018, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC a vérifié les pratiques ministérielles de traitement des demandes d'AIPRP entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017. Les objectifs étaient les suivants :

(1) évaluer le caractère suffisant et efficace des politiques, pratiques et contrôles de gestion à des fins de conformité du Ministère avec la réglementation applicable au traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;

(2) vérifier le respect des délais prescrits et constater les possibilités d'accroître l'efficience de ce traitement.

Selon les résultats de cette vérification, le traitement était « généralement acceptable ». On reconnaissait qu'ACC avait fait de nets progrès sur le plan du respect du délai prescrit de 30 jours. En réponse aux recommandations des vérificateurs, le bureau de l'AIPRP d'ACC a offert une formation de sensibilisation à l'AIPRP, une formation générale et des outils personnalisés à environ 600 employés et contractuels en 2017-2018. Il continue à affiner l'analyse des données à l'appui de l'amélioration du rendement. On peut prendre connaissance de la *vérification ayant porté sur le traitement des demandes d'accès à l'information et de*

protection des renseignements personnels (mars 2018) sur le site Web d'ACC par l'hyperlien suivant : http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-audit-evaluation/2018-audit-atip-requests-processing

10. Surveillance de la conformité

I Anciens Combattants Canada

Surveillance

Grâce à un solide système de surveillance des dossiers et, en appui, à un outil logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP, le bureau de l'AIPRP examine l'état des demandes pour surveiller les délais, affecter les ressources et rendre compte de l'état des demandes en cours. Plus précisément, la surveillance se fait comme suit :

- des rapports statistiques hebdomadaires et mensuels de surveillance du rendement ministériel global sont présentés aux gestionnaires des directions et des directions générales et à la haute direction;
- des réunions opérationnelles hebdomadaires avec le personnel sont organisées pour examiner les plans de travail, établir les priorités et réaffecter les ressources au besoin;
- une gestion améliorée des dossiers est assurée à l'aide d'un logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP, notamment l'examen et le suivi de l'état des demandes une fois par semaine ainsi que des processus de consultation sur les demandes d'accès par les chefs d'équipe, les gestionnaires et le directeur du bureau de l'AIPRP d'ACC;
- des processus et des outils nouveaux ou améliorés permettent un juste équilibre entre un meilleur respect des délais et les impératifs de qualité;
- une collaboration étroite est assurée avec les secteurs de programme dans le Ministère et quelques séances de sensibilisation et de formation sont organisées pour aider les secteurs de programme à effectuer des recherches documentaires opportunes et de qualité.

Le bureau d'AIPRP d'ACC continue à concevoir des processus opérationnels et des documents d'orientation à l'interne pour trouver un juste milieu entre la facilité d'accès et le fardeau administratif, d'une part, et la protection des renseignements personnels, d'autre part.

Demandes de correction

ACC n'a pas reçu de demandes de correction de renseignements personnels en 2017-2018. Le Bureau de l'AIPRP d'ACC a élaboré un processus à suivre pour répondre aux demandes de ce genre lorsqu'elles se présentent. Dans ces cas, le Bureau de l'AIPRP travaille en étroite collaboration avec le secteur de programme compétent pour veiller à ce que les corrections soient apportées en temps opportun.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans utilise une feuille de calcul pour faire le suivi du traitement des demandes de renseignements personnels et la correction de ces renseignements chaque semaine lorsque des demandes sont traitées. Ce document est tenu à jour par le coordonnateur de la gestion de l'information. Tout problème de traitement prévu est transmis au directeur des Services généraux et des Opérations Charlottetown.

Demandes de correction

Le BOV n'a reçu aucune demande de correction de renseignements personnels, mais des processus sont en place pour réagir à ce genre de demandes, s'il en reçoit.

11. Atteintes à la vie privée

I Anciens Combattants Canada

Au cours de l'exercice 2017-2018, 68 cas d'atteintes à la vie privée ayant touché 269 personnes ont été confirmés par ACC. Il s'agit d'une réduction de 15 % du nombre total de cas comparativement à 2016-2017 (78 atteintes), tout comme d'une diminution de 92 % du nombre de personnes touchées (3 425 l'avaient été en 2016-2017). La baisse du nombre d'atteintes indique à quel point ACC prend au sérieux la protection des renseignements personnels et elle témoigne de l'importance d'une activité permanente de sensibilisation, de formation, de consultation et d'orientation sur ce qui constitue une atteinte à la vie privée et les moyens de prévention qui s'offrent. Ce travail complète les politiques et les procédures en place à l'interne pour la gestion des atteintes.

Une atteinte substantielle à la vie privée présente le risque d'impact le plus élevé et est ainsi définie : elle concerne des renseignements personnels sensibles, et on peut raisonnablement penser qu'elle risque de causer un préjudice ou un dommage sérieux à la personne ou qu'elle implique un nombre élevé de personnes touchées. Sur les 68 cas d'atteintes déclarés en 2017-2018, il y en a eu deux d'importance qui ont touché 186 personnes. Dans un cas, une erreur du système *Mon dossier ACC* a permis aux clients qui étaient simultanément en session de voir brièvement l'information appartenant à d'autres clients. Ce cas a touché 185 personnes. Dès que l'erreur a été constatée, on a désactivé temporairement *Mon dossier ACC* pour empêcher toute autre violation et réparer le système. Dans le second cas, du courrier a été mal acheminé et un client du Ministère a reçu une lettre destinée à un autre client. La plupart des incidents d'acheminement de courrier ne sont pas des atteintes substantielles, mais ce cas a été jugé important en raison de la nature de la lettre et d'autres circonstances. Les deux cas ont été portés à l'attention du Commissariat à la protection de la vie privée et du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les personnes touchées ont été avisées de l'incident.

ACC traite avec sérieux chacun des cas d'atteintes à la vie privée. Conformément à la *Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée* et aux *Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée* du Secrétariat du Conseil du Trésor, ACC signale uniquement les cas

d'atteinte substantielle au Commissariat à la protection de la vie privée et au Secrétariat du Conseil du Trésor. Cette pratique ministérielle s'accorde avec celles des autres institutions gouvernementales et avec les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le personnel d'ACC est tenu de signaler au plus tôt les incidents liés à la protection des renseignements personnels. En 2017-2018, on a mis au point un nouveau formulaire pour le signalement des incidents de protection des renseignements personnels. On a aussi modifié le processus pour que les signalements parviennent directement au bureau de l'AIPRP d'ACC plutôt qu'au bureau ministériel de la sécurité. Ainsi, le bureau de l'AIPRP est rapidement avisé des incidents et peut entreprendre immédiatement des mesures d'atténuation. Tous les incidents font l'objet d'une enquête. Lorsqu'il est déterminé qu'une atteinte à la vie privée s'est produite, la ou les personnes touchées sont avisées. La haute direction reçoit des mises à jour régulières sur les cas d'atteintes à la vie privée.

II Bureau de l'ombudsman des vétérans

Le BOV n'avait aucun cas d'atteinte à la vie privée à signaler pendant la période du rapport de 2017-2018.

12. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Conformément à la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (EFVP) du Secrétariat du Conseil du Trésor, le Ministère effectue des EFVP lorsque de nouveaux programmes, systèmes ou politiques sont mis en place, que d'importantes modifications leur sont apportées ou que des services sont fournis par un tiers. Une EFVP vise à ce que les répercussions sur la vie privée ou les risques de telles répercussions soient bien cernés, évalués et atténués avant qu'une activité nouvelle ou substantiellement modifiée ou un programme nouveau ou substantiellement modifié, portant sur des renseignements personnels, ne soit mis en œuvre. Les initiatives sont évaluées et, au besoin, les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels sont circonscrites, après quoi une stratégie d'atténuation est mise en place pour éliminer ou atténuer les risques.

Durant l'exercice 2017-2018, ACC a présenté quatre nouvelles EFVP au Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) et au Secrétariat du Conseil du Trésor et présenté un addenda pour un total de cinq. De plus, il a fait 22 « déterminations de la nécessité d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée », le but étant d'établir si des programmes ou des projets nouveaux ou modifiés exigeaient une EFPV complète.

Les programmes et activités suivants ont fait l'objet d'une évaluation durant l'exercice financier :

Allocation de reconnaissance pour aidants

L'Allocation de reconnaissance des aidants naturels vise à reconnaître officiellement la façon dont les aidants naturels contribuent à la santé et au bien-être des vétérans gravement blessés qui nécessitent des soins et de la supervision sur une base continue, et ce, en raison d'un état

physique ou mental lié au service. Cette allocation est versée directement à l'aidant naturel du vétéran. Allocation de reconnaissance pour aidants

Allocation pour études et formation

Le programme de l'Allocation pour études et formation (AEF) offre aux vétérans admissibles une aide financière qui leur permet de recevoir de la formation ou de poursuivre des études. Le financement vise à couvrir les frais de scolarité, le matériel de cours, ainsi qu'une partie des frais accessoires et des frais de subsistance alors que le vétéran admissible participe à un programme d'études officiel. Les vétérans peuvent également utiliser ce financement en vue de couvrir les frais et les coûts associés à une formation de courte durée menant à un agrément, à un titre professionnel, à un cours relatif aux petites entreprises ou à l'entrepreneuriat ou à une formation de perfectionnement personnel qui soutient les activités et les objectifs d'importance pour ces vétérans. La somme de l'AEF à laquelle le vétéran a droit dépend de son nombre d'années de service. On offre au vétéran une indemnisation sous la forme d'un montant forfaitaire. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Les clients de l'AEF, qui participent également au programme des Services de réorientation professionnelle (SRP), pourraient obtenir l'aide du fournisseur de services national des SRP en vue de prendre des décisions éclairées à l'égard de leur programme d'études ou de formation. Allocation pour études et formation

Fonds d'urgence pour les vétérans

Le Fonds d'urgence pour les vétérans (FUV) offre une aide financière aux vétérans et à leur famille en vue de les soutenir lors de situations d'urgence financière qui menacent leur santé et leur bien-être. Les dépenses susceptibles d'être approuvées et couvertes dans le cadre d'une urgence incluent notamment les frais liés à la nourriture, l'habillement, le logement et les soins médicaux, ainsi que les dépenses engagées pour assurer un toit et la sécurité. Information liée à l'administration du FUV, lequel fournit rapidement une aide financière aux vétérans admissibles et aux membres de leur famille, lorsqu'ils doivent faire face à une situation d'urgence/une crise financière, afin de répondre à leurs besoins immédiats. Le FUV aide ACC à s'acquitter des engagements prévus dans son mandat, qui consistent notamment à offrir aux vétérans des soins, des traitements et un soutien pour leur réinsertion dans la vie civile, et à rembourser la dette nationale de gratitude aux hommes et aux femmes qui se sont sacrifiés pour notre pays. Les paiements du FUV seront versés sous la forme d'une subvention. Fonds d'urgence pour les vétérans

Services de réorientation professionnelle

Le programme des Services de réorientation professionnelle (SRP) facilite la transition à la vie civile des membres et des vétérans admissibles des Forces armées canadiennes, de leur époux ou conjoint de fait et de leurs survivants en offrant un accès aux services qui permettront à ces personnes d'acquérir les connaissances, les compétences et les plans nécessaires pour trouver un emploi civil convenable. La prestation du soutien s'appuie sur la nécessité des services et dépend de la participation continue des participants à l'élaboration et à l'exécution de leurs activités ou de leur plan de transition de carrière. Le programme comporte trois volets : perspectives de carrière/orientation professionnelle, formation/participation à la recherche

d'un emploi et aide en matière de recherche d'emploi et de placement. Services de réorientation professionnelle

Addenda des EFVP – Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est un programme de soins à domicile créé en 1981 pour aider les vétérans et les civils admissibles, ainsi que leurs survivants ou leurs principaux dispensateurs de soins, à rester indépendants et autonomes dans leurs foyers et leurs collectivités en leur fournissant une aide financière pour couvrir les coûts des services. Les prestations du PAAC ne remplacent pas les autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux. Le PAAC complète plutôt les programmes ou les assurances privées existants pour aider à répondre aux besoins particuliers.

Cette évaluation est une mise à jour de l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFRVP) du PAAC menée en 2010 et vise à appuyer les changements au programme, à savoir : la mise en œuvre des subventions en tant que mécanisme de versement des prestations relatives à l'entretien ménager et à l'entretien du terrain; et la prise en charge de tâches supplémentaires par un tiers entrepreneur, Croix Bleue Medavie (CBM). En plus de traiter les paiements pour ACC, CBM administre maintenant le processus de renouvellement annuel obligatoire pour les bénéficiaires du PAAC. Le processus de renouvellement annuel inclut un suivi téléphonique avec ceux qui, selon ACC, ne sont pas entrés en contact avec le Ministère récemment, ainsi que le traitement du formulaire de renouvellement annuel soumis par ceux qui reçoivent des prestations parce qu'ils sont admissibles au titre de la catégorie des « survivants ». Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Durant l'exercice 2017-2018, le BOV a produit une EFPV à l'intention du Commissariat à la protection de la vie privée et du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le programme qui suit a été évalué :

Système de suivi des dossiers de l'ombudsman

Le BOV s'est doté d'un nouveau système de gestion des dossiers, à savoir le Système de suivi des dossiers de l'ombudsman (SSDO).

13. Divulgations d'intérêt public

Le paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* énumère les circonstances restreintes où les institutions peuvent communiquer des renseignements personnels sans le consentement de l'individu qu'ils concernent. L'alinéa 8(2)m) permet la « communication à toute autre fin dans les cas où, de l'avis du responsable de l'institution, des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle violation de la vie privée, [ou] l'individu concerné en tirerait un avantage certain ».

Il n'y a pas eu de communications de renseignements personnels par ACC ni par le BOV en vertu de l'alinéa 8(2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant la période du rapport de 2017-2018.

Annexe 1 : Ordonnance de délégation de pouvoirs d'ACC et du BOV – Loi sur la protection des renseignements personnels et Règlement sur la protection des renseignements personnels

Arrêté sur la délégation de pouvoirs – *Loi sur la protection des renseignements personnels* et *Règlement sur la protection des renseignements personnels*

Le ministre des Anciens Combattants, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, délègue aux titulaires des postes indiqués dans l'annexe qui suit, ou aux personnes occupant ces postes à titre intérimaire, l'exercice des pouvoirs et attributions qui lui ont été conférés à titre de responsable d'Anciens Combattants Canada en vertu des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui figurent ci-dessous. La présente annexe remplace tous les arrêtés antérieurs sur la délégation de pouvoirs.

***Loi sur la protection des renseignements personnels* – Dispositions et descriptions correspondantes**		**Colonne 1** Sous-ministre et SM délégué.	**Colonne 2** Sous-ministres adjoints, directeur général des Communications et postes de haute direction du ministère des Anciens Combattants relevant directement des postes indiqués dans la colonne 1.	**Colonne 3** Coordonnateur de l'accès à l'information au ministère des Anciens Combattants	**Colonne 4** Poste d'analyste principal (PM-05 ou échelon supérieur) au ministère des Anciens Combattants relevant directement au poste indiqué dans la colonne 3.	**Colonne 5** Poste d'analyste à la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'Anciens Combattants Canada relevant directement des postes indiqués dans la colonne 4.
8(2)*j*)	Communication pour des travaux de recherche ou de statistique	X	X	X		
8(2)*m*)	Communication dans l'intérêt du public ou de la personne concernée	X	X	X		
8(5)	Préavis de communication en vertu de l'alinéa 8(2)*m*)	X	X	X		
9(4)	Usages compatibles	X	X	X	X	
10	Fichiers de renseignements personnels	X	X	X	X	
14*a*)	Notification faisant suite à une demande de communication	X	X	X	X	
14*b*)	Exécution de la communication	X	X	X	X	
15	Prorogation du délai	X	X	X	X	X

17(2)*b*)	Version (langue) de la communication	X	X	X	X	X
17(3)*b*)	Communication sur support de substitution	X	X	X	X	X
18(2)	Fichiers inconsultables	X	X	X	X	
19	Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel	X	X	X	X	
20	Affaires fédéro-provinciales	X	X	X	X	
21	Affaires internationales et défense	X	X	X	X	
22	Application de la loi et enquêtes	X	X	X	X	
23	Enquêtes de sécurité	X	X	X	X	
24	Individus condamnés pour une infraction	X	X	X	X	
25	Sécurité des individus	X	X	X	X	
26	Renseignements concernant un autre individu	X	X	X	X	
27	Secret professionnel des avocats	X	X	X	X	
28	Dossiers médicaux	X	X	X	X	
31	Avis d'enquête	X	X	X		
33(2)	Droit de présenter des observations	X	X	X	X	
35(1)	Conclusions et recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée	X	X	X		
35(4)	Communication accordée	X	X	X	X	
36(3)*b*)	Rapport des conclusions et recommandations	X	X	X		
51(2)*b*), 51(3)	Règles spéciales	X	X			

72	Rapports au Parlement	X	X	X		

Règlement sur la protection des renseignements personnels **Dispositions et descriptions correspondantes**						
11(2), 11(4)	Avis sur les corrections	X	X	X	X	X
13(1)	Communication de renseignements concernant l'état physique ou mental d'un individu	X	X	X		
14	Consultation des renseignements en personne et en la présence d'un médecin ou d'un psychologue	X	X	X		

La partie suivante de la délégation de pouvoirs vise les fichiers et les renseignements créés, recueillis, conservés, utilisés et communiqués par le Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Poste	***Loi sur la protection des renseignements personnels***	***Règlement sur la protection des renseignements personnels***
Ombudsman des vétérans	Délégation complète	Délégation complète
Directeur général, Opérations	Délégation complète	Délégation complète
Conseiller juridique	Délégation complète	Délégation complète
Directeur, Services ministériels et Opérations à Charlottetown	Délégation complète	Délégation complète

Ministre des Anciens Combattants

NOV 15 2017

Date

Annexe 2 : Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (ACC et BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada / Bureau de l'ombudsman

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	946
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	99
Total	1045
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	952
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	93

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	72	159	19	2	0	0	0	252
Communication	50	343	70	38	18	6	3	528
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	32	27	4	1	1	0	0	65
Demande abandonnée	88	12	2	1	1	3	0	107
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	242	541	95	42	20	9	3	952

TBS/SCT 350-63 (Rév. 2014/03)

Canada

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1) *a)* (i)	2	23 *a)*	0
19(1) *a)*	0	22(1) *a)* (ii)	1	23 *b)*	0
19(1) *b)*	0	22(1) *a)* (iii)	0	24 *a)*	0
19(1) *c)*	0	22(1) *b)*	1	24 *b)*	0
19(1) *d)*	0	22(1) *c)*	0	25	0
19(1) *e)*	0	22(2)	0	26	540
19(1) *f)*	0	22.1	0	27	3
20	1	22.2	0	28	9
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1) *a)*	0	70(1)	1	70(1) *d)*	0
69(1) *b)*	0	70(1) *a)*	0	70(1) *e)*	1
69.1	0	70(1) *b)*	0	70(1) *f)*	0
		70(1) *c)*	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	143	109	0
Communication partielle	177	351	0
Total	320	460	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	25215	22604	252
Communication partielle	344020	319768	528
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	5232	4734	107
infirmée	0	0	0
Total	374467	347106	887

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	213	2851	27	5962	5	3314	7	10477	0	0
Communication partielle	214	8467	124	25485	72	46653	115	219286	3	19877
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	101	58	2	637	2	1083	2	2956	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	528	11376	153	32084	79	51050	124	232719	3	19877

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	0	0	0	1
Communication partielle	39	3	0	0	42
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	0	0	0	1
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	41	3	0	0	44

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
149	99	8	8	34

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	51	0	51
16 à 30 jours	20	1	21
31 à 60 jours	33	1	34
61 à 120 jours	20	4	24
121 à 180 jours	10	0	10
181 à 365 jours	7	0	7
Plus de 365 jours	2	0	2
Total	143	6	149

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)e)	Alinéa 8(2)*m*)	Paragraphe 8(5)	Total
2	0	0	2

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	25	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	25	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	25	0
Total	0	0	25	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7- Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 8 - Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
12	5	8	0	25

PARTIE 9 - Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	5

PARTIE 10 - Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$1,448,744
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$74,988
• Contrats de services professionnels	$18,000	
• Autres	$56,988	
Total		**$1,523,732**

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	19.33
Employés à temps partiel et occasionnels	0.78
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.46
Total	20.57

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 3 : Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels (VAC)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Anciens Combattants Canada

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	941
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	99
Total	1040
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	947
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	93

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	71	155	19	2	0	0	0	247
Communication	50	343	70	38	18	6	3	528
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	32	27	4	1	1	0	0	65
Demande abandonnée	88	12	2	1	1	3	0	107
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	241	537	95	42	20	9	3	947

TBS/SCT 350-63 (Rév. 2014/03)

Canada

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1) *a)* (i)	2	23 *a)*	0
19(1) *a)*	0	22(1) *a)* (ii)	1	23 *b)*	0
19(1) *b)*	0	22(1) *a)* (iii)	0	24 *a)*	0
19(1) *c)*	0	22(1) *b)*	1	24 *b)*	0
19(1) *d)*	0	22(1) *c)*	0	25	0
19(1) *e)*	0	22(2)	0	26	540
19(1) *f)*	0	22.1	0	27	3
20	1	22.2	0	28	9
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1) *a)*	0	70(1)	1	70(1) *d)*	0
69(1) *b)*	0	70(1) *a)*	0	70(1) *e)*	1
69.1	0	70(1) *b)*	0	70(1) *f)*	0
		70(1) *c)*	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	138	109	0
Communication partielle	177	351	0
Total	315	460	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	25040	22429	247
Communication partielle	344020	319768	528
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	5232	4734	107
infirmée	0	0	0
Total	374292	346931	882

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	208	2676	27	5962	5	3314	7	10477	0	0
Communication partielle	214	8467	124	25485	72	46653	115	219286	3	19877
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	101	58	2	637	2	1083	2	2956	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	523	11201	153	32084	79	51050	124	232719	3	19877

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	1	0	0	0	1
Communication partielle	39	3	0	0	42
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	1	0	0	0	1
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	41	3	0	0	44

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
149	99	8	8	34

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	51	0	51
16 à 30 jours	20	1	21
31 à 60 jours	33	1	34
61 à 120 jours	20	4	24
121 à 180 jours	10	0	10
181 à 365 jours	7	0	7
Plus de 365 jours	2	0	2
Total	143	6	149

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)*e*)	Alinéa 8(2)*m*)	Paragraphe 8(5)	Total
2	0	0	2

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	25	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	25	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	25	0
Total	0	0	25	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7- Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 8 - Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
12	5	8	0	25

PARTIE 9 - Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	4

PARTIE 10 - Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$1,426,905
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$56,703
• Contrats de services professionnels	$0	
• Autres	$56,703	
Total		**$1,483,608**

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	19.14
Employés à temps partiel et occasionnels	0.68
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.46
Total	20.28

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 4 : Rapport statistique sur la Loi sur la protection des renseignements personnels (BOV)

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Rapport statistique sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution: Bureau de l'ombudsman des vétérans

Période d'établissement de rapport : 2017-04-01 au 2018-03-31

PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	5
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0
Total	5
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	5
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	0

PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition des demandes	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	1	4	0	0	0	0	0	5
Communication	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	4	0	0	0	0	0	5

TBS/SCT 350-63 (Rév. 2014/03)

Canada

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
18(2)	0	22(1) *a)* (i)	0	23 *a)*	0
19(1) *a)*	0	22(1) *a)* (ii)	0	23 *b)*	0
19(1) *b)*	0	22(1) *a)* (iii)	0	24 *a)*	0
19(1) *c)*	0	22(1) *b)*	0	24 *b)*	0
19(1) *d)*	0	22(1) *c)*	0	25	0
19(1) *e)*	0	22(2)	0	26	0
19(1) *f)*	0	22.1	0	27	0
20	0	22.2	0	28	0
21	0	22.3	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
69(1) *a)*	0	70(1)	0	70(1) *d)*	0
69(1) *b)*	0	70(1) *a)*	0	70(1) *e)*	0
69.1	0	70(1) *b)*	0	70(1) *f)*	0
		70(1) *c)*	0	70.1	0

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	5	0	0
Communication partielle	0	0	0
Total	5	0	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	175	175	5
Communication partielle	0	0	0
Exception totale	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0
infirmée	0	0	0
Total	175	175	5

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des deman

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	5	175	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	175	0	0	0	0	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Avis juridique	Renseignements entremêlés	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
0	0	0	0	0

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours de retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Communications en vertu des paragraphes 8(2) et 8(5)

Alinéa 8(2)*e*)	Alinéa 8(2)*m*)	Paragraphe 8(5)	Total
0	0	0	0

PARTIE 4 – Demandes de correction de renseignements personnels et mentions

Disposition des demandes de correction reçues	Nombre
Mentions annexées	0
Demandes de correction acceptées	0
Total	0

PARTIE 5 – Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

5.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	15*a)* (i) Entrave au fonctionnement	15*a)* (ii) Consultation		15*b)* Traduction ou conversion
		Article 70	Autres	
1 à 15 jours	0	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

PARTIE 6 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

6.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	0	0	0	0
Reportées à la prochaine période d'établissement de	0	0	0	0

6.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	0	0	0	0	0	0	0	0
Exception totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 7- Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

7.1 Demandes auprès des services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		De 101 à 500 pages traitées		De 501 à 1 000 pages traitées		De 1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PARTIE 8 - Plaintes et enquêtes

Article 31	Article 33	Article 35	Recours judiciaire	Total
0	0	0	0	0

PARTIE 9 - Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Nombre d'ÉFVP terminées	1

PARTIE 10 - Ressources liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

10.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		$21,839
Heures supplémentaires		$0
Biens et services		$18,285
• Contrats de services professionnels	$18,000	
• Autres	$285	
Total		**$40,124**

10.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à la protection des renseignements personnels
Employés à temps plein	0.19
Employés à temps partiel et occasionnels	0.10
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00
Étudiants	0.00
Total	0.29

Remarque : Entrer des valeurs à deux décimales.

Annexe 5 : Analyse statistique quinquennale (ACC et BOV)

	2013–2014	2014–2015	2015–2016	2016–2017	2017–2018	Écart entre 2017–2018 et 2016–2017
Demandes reçues	654	663	763	743	946	+27 %
Demandes reportées de l'exercice précédent	292	179	81	86	99	+15 %
Total des demandes nécessitant un suivi	946	842	844	829	1045	+26 %
Demandes entièrement traitées	767	771	757	730	952	+30 %
Demandes reportées à l'exercice suivant	179	71	87	99	93	-6 %
Traitées en 30 jours ou moins	310	370	561	496	783	+58 %
Exceptions invoquées	411	508	408	409	557	+36 %
Pages communiquées	228 010	256 953	198 889	177 469	347 106	+96 %
Total des coûts liés à la mise en application de la LPRP	1 765 494 $	1 985 624 $	1 533 008 $	1 454 661 $	1 523 732 $	+5 %
ETP	22.65	24.14	18.18	20.18	20.57	+2 %
Plaintes reçues	14	2	4	4	12	+200 %
Plaintes réglées	46	18	7	3	12	+300 %
EFVP menées à bien	9	1	12	4	5	+25 %

Annexe 6 : Définitions des dispositions

Les définitions suivantes donnent une brève explication de l'état des demandes traitées.

Communication totale :

Tous les renseignements demandés ont été communiqués au demandeur (sans recours à des exceptions ou à des exclusions).

Tous exemptés :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements faisaient l'objet d'une exception. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale.

Tous exclus :

Il n'y a pas eu de communication parce que tous les renseignements demandés faisaient l'objet d'une exclusion. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Communication partielle :

Seule une partie des renseignements demandés a été divulguée puisque le reste fait l'objet d'une exception ou d'une exclusion. Par exemple, les exceptions peuvent être appliquées aux renseignements personnels ou aux avis et recommandations élaborés par ou pour une institution fédérale. Les exclusions concernent de l'information disponible pour le public ou des documents confidentiels du Conseil privé de la Reine. Les exclusions sont décrites aux articles 68 et 69 de la *Loi sur l'accès à l'information*. La *Loi sur l'accès à l'information* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis en vente dans le public.

Aucun document n'existe :

La demande fournissait suffisamment d'information pour déterminer quel renseignement était demandé, mais aucun document pertinent n'a été trouvé.

Ni confirmé ni refusé :

Le Ministère n'a pas pu confirmer ou nier l'existence d'un document ayant trait à la demande.

Demande abandonnée :

La demande a été abandonnée par le demandeur ou parce que ce dernier n'avait pas répondu à une lettre demandant des précisions.

Demande transférée :

La demande a été transférée à un autre ministère qui était mieux placé pour y répondre.